

Auto

Observer pour mieux former

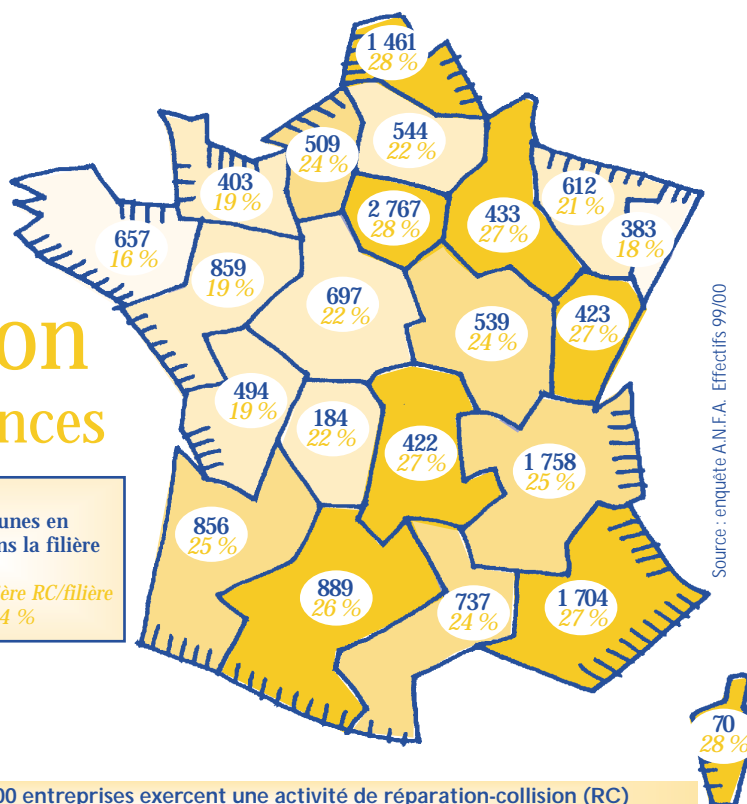
focus

ÉTUDE SECTORIELLE

L'activité réparation-collision

Quels besoins de compétences face aux mutations du secteur ?

France
 Nombre de jeunes en formation dans la filière RC : 17 401
 Poids de la filière RC/filière auto totale : 24 %



Source : enquête A.N.F.A. Effectifs 99/00

Une diversité d'acteurs

→ L'activité réparation-collision est structurée de façon complexe. Elle peut être exercée soit au sein des réseaux constructeurs (dans les agences et les concessions), soit par des indépendants. La notion d'indépendants regroupe cependant différents profils professionnels (affiliés ou non à un réseau d'équipementiers ou de fournisseurs de peinture, ou encore à une chaîne de spécialistes) qu'il apparaît très difficile d'évaluer. Cependant, les différents travaux réalisés au cours de cette enquête ont permis de réaliser une estimation de la profession.

Près de 40 000 entreprises exercent une activité de réparation-collision (RC) soit près de 40 % des entreprises de la Branche

Dont près de 9 000 en activité principale	Dont un peu plus de 30 000 en activité secondaire :
	<ul style="list-style-type: none"> • 66 % des concessions • 73 % des agents • 67 % des MRA ont une activité RC

L'étude

Cette étude vise à établir un diagnostic complet du secteur de la réparation-collision, tant sur les aspects économiques, techniques et organisationnels que sur l'évaluation des besoins de compétences et leur rapprochement avec la filière de formation.

- À cet effet, différents outils ont été mobilisés :
- analyse de l'existant (statistiques, presse spécialisée, dossiers sectoriels...)
 - conduite de 20 entretiens de face à face (professionnels, formateurs, OP...)
 - réalisation d'une enquête téléphonique auprès de 426 entreprises.



La réparation-collision : un marché qui se réduit et qui évolue...

Si le marché augmente en termes de masse financière globale, on assiste cependant à une **baisse de la sinistralité** et notamment des gros chocs relativement à la diffusion des équipements de sécurité dans les véhicules, mais aussi grâce à une politique des pouvoirs publics en matière de prévention des accidents et d'amélioration des infrastructures routières. Ainsi, 5,9 millions de sinistres sont déclarés aux assurances annuellement, ce volume diminuant,

en moyenne, de 2 % par an. De plus l'emploi de nouveaux matériaux dans la conception des carrosseries, en particulier des tôles élastiques et des plastiques à mémoire, devrait contribuer à réduire le marché des « petits chocs ».

Face à cette réduction du marché, la **carrosserie légère prend de plus en plus d'importance face à la carrosserie lourde.**

Aujourd'hui, le marché de la réparation-collision est **détenu majoritairement par les réseaux de marque** : ils détiennent 52 % de parts de marché contre 48 % pour les indépendants (MRA et carrossiers). Leur montée en puissance sur cette activité a été relativement rapide puisqu'ils détenaient seulement 20 % de parts de marché en 1987.



Les assurances et mutuelles font partie des principaux acteurs de la mutation du secteur

L'activité réparation-collision est soumise à des **pressions accrues de la part des assurances et mutuelles**, en proie à une concurrence exacerbée. Elles visent à **réduire les coûts et à se différencier par le service**. Aussi, cherchent-elles à maîtriser les composantes MO, pièces et peinture de la « facture », et à améliorer la gestion administrative des sinistres en particulier :

- en proposant de plus grands services ainsi qu'en réduisant les délais d'intervention. Ceci passe par la révision des agréments et par la gestion globale des sinistres en recourant aux **plates-formes** d'assistance, intégrées ou non à l'assurance. Il s'agit d'**industrialiser le service** en offrant un même service standardisé, produit

à grande échelle, de façon rationalisée. Certains réparateurs, tels AD ou Axial, développent eux aussi, leurs propres plates-formes ;

- mais aussi en développant des **outils informatiques** : l'EDI (Echange de Données Informatisées) et la télé-expertise.

En conséquence, les stratégies des assureurs et mutuelles auront des conséquences sur l'activité réparation-collision, en particulier dans les domaines suivants :

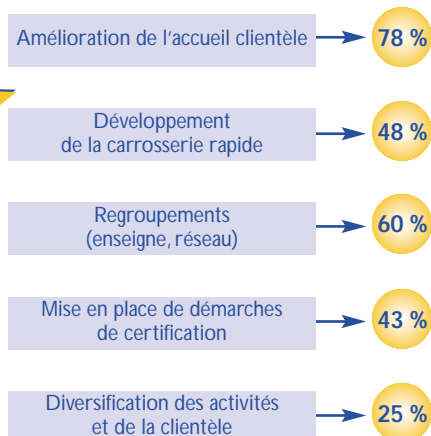
- la **taille des entreprises**. La croissance attendue de la taille moyenne des entreprises devrait accentuer la spécialisation des emplois ;

- les **méthodes de travail**. Dans l'objectif de réduire les coûts, la réparation est priorisée au détriment de l'échange standard ;
- les **compétences attendues**. En raison de la standardisation du service et du développement des outils informatiques, les compétences transversales et informatiques devraient croître ;
- la **culture d'entreprise**. En faisant évoluer les entreprises d'un mode artisanal à une gestion industrialisée du service ;
- la **formation continue**. La politique d'agréments prévoit l'actualisation des compétences par la FC.

Les perspectives de développement des entreprises de la réparation-collision

Face à un marché encadré par les assurances et les mutuelles d'une part, et des constructeurs d'autre part, les marges de manœuvre des carrossiers réparateurs semblent relativement étroites.

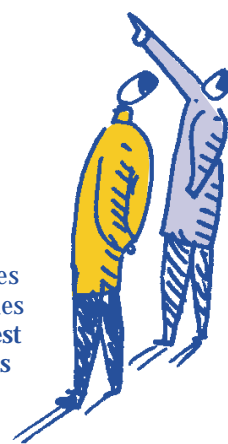
Cependant, diverses stratégies sont mises en place actuellement par ces professionnels et en particulier le développement du marché du « hors assurance ». Afin de capter ce marché « hors assurance », mais aussi de répondre aux nouvelles exigences économiques et commerciales, les entreprises développent de nouvelles stratégies :



Source : A.N.F.A., enquête réparation-collision 2000

Plus encore que les évolutions techniques ou réglementaires, c'est le **choix des activités développées qui va impulser les évolutions des métiers** de la réparation-collision. En effet, celles-ci vont conduire à :

- un besoin croissant en compétences comportementales ;
- la définition d'un profil spécifique « carrosserie rapide » ;
- un clivage croissant entre « carrosserie lourde » et « carrosserie légère ».



Près de 100 000 emplois au sein de l'activité carrosserie-peinture, soit 1/4 des salariés de la Branche



dont :

- 29 % exercent leur activité en concession,
- 29 % dans une agence,
- et 42 % chez un indépendant.



dont :

- 14 % n'ont aucun diplôme,
- 81 % sont titulaires d'un diplôme de niveau V.



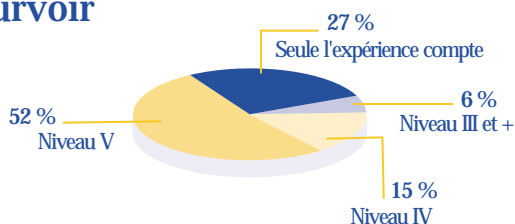
dont :

- 47 % de carrossiers,
- 27 % de polyvalents carrossiers peintres,
- 26 % de peintres.

En raison de l'élargissement des champs de compétences des carrossiers et des peintres (ex. : électricité électronique pour le carrossier, application de nouvelles peintures pour le peintre, compétences relationnelles pour les deux...), la polyvalence **totale** qui induit une parfaite maîtrise des deux métiers semble de plus en plus difficile à tenir. Cependant, l'évolution des activités vers la « carrosserie rapide » semble requérir une polyvalence **partielle** qui associe à l'un des deux métiers les compétences de base du second.

Les postes à pourvoir par niveau de formation

4 500 postes à pourvoir dans les ateliers de réparation-collision qui requièrent :



Source : A.N.F.A., enquête recrutement 2000

Des métiers qui évoluent assez peu : pas de transformations majeures, mais une nécessaire adaptation des compétences

Globalement, le travail du carrossier évolue peu. Néanmoins,

- il se **mécánise** en raison des nouveaux matériaux utilisés dans la composition des véhicules (tôles HLE et électrozinguées, thermoplastiques, réapparition de l'aluminium) ;
- s'**intensifie** en raison de la nécessaire augmentation de la productivité, qui passe par l'introduction de nouveaux outils ;

- et se **complexifie** du fait de l'introduction croissante d'équipements électroniques sur les véhicules, qui doivent être pris en compte par le carrossier en amont de son intervention.

Tandis que le métier de peintre semble devenir de plus en plus délicat et subir une pression de plus en plus forte – de la qualité de son travail dépend la satisfaction du client. Ses méthodologies

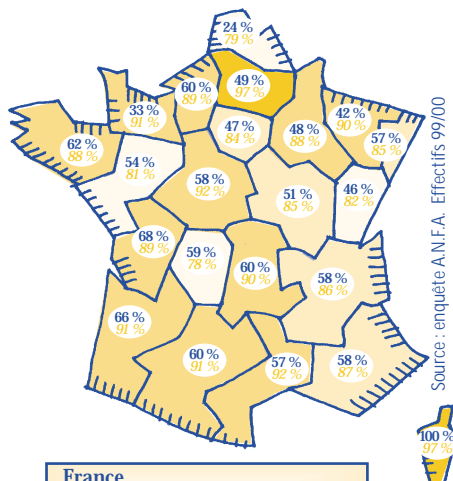
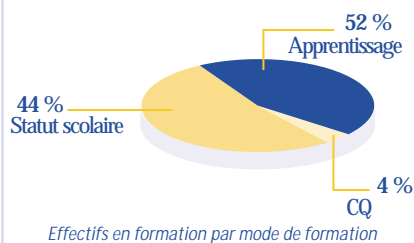
de travail tendent à devenir de moins en moins empiriques – grâce à l'introduction des balances électroniques – et de plus en plus procédurières, alors même que les qualités d'application des produits deviennent croissantes.

En conséquence, et en matière de besoin de compétences, il s'agit davantage d'adaptation que de qualification nouvelle.

17 400 jeunes en formation dans la filière carrosserie-peinture, soit 24 % des effectifs en formation dans la Branche



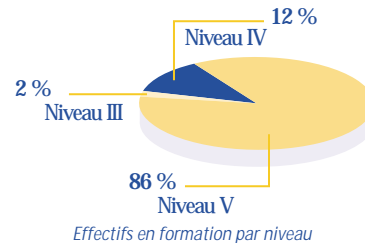
Prédominance de l'apprentissage



France
Poids de l'apprentissage : 52 %
Poids du niveau V : 86 %



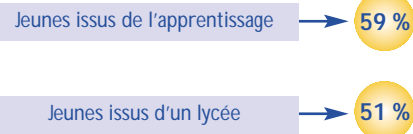
Des formations centrées sur le niveau V



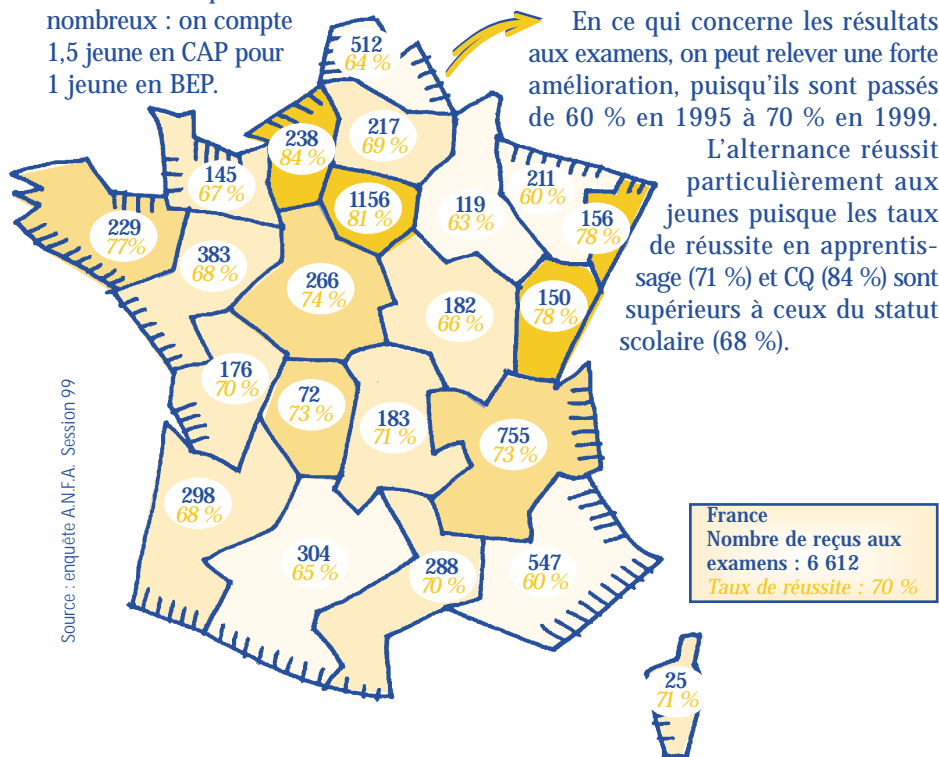
Entre 1995 et 1999, les effectifs dans la filière carrosserie-peinture ont augmenté de 7 % et ce, malgré une baisse de 3 % sur la dernière année. La progression des effectifs a été relativement plus élevée pour les niveaux IV (+ 26 %) que pour les niveaux V (+5 %). En outre, malgré une progression importante des effectifs en BEP, les effectifs en CAP demeurent les plus nombreux : on compte 1,5 jeune en CAP pour 1 jeune en BEP.

Une insertion comparable à la filière automobile globale, mais une évacion plus forte pour les lycéens

Taux d'emploi des jeunes issus de la filière carrosserie peinture, 7 mois après la fin de leur formation :



Source : MEN/DPD. Enquêtes IVA/IPA 99



En ce qui concerne les résultats aux examens, on peut relever une forte amélioration, puisqu'ils sont passés de 60 % en 1995 à 70 % en 1999.

L'alternance réussit particulièrement aux jeunes puisque les taux de réussite en apprentissage (71 %) et CQ (84 %) sont supérieurs à ceux du statut scolaire (68 %).

→ L'insertion des jeunes formés dans la filière carrosserie-peinture est relativement proche de l'ensemble de la filière automobile. En outre, elle se caractérise par une évacion plus importante pour les lycéens : si 65 % des jeunes issus de l'apprentissage restent dans le CRA, ils ne sont plus que 35 % lorsqu'ils ont été formés en lycée. Le mode de formation influe donc beaucoup sur le secteur d'insertion.

Des compétences jugées insuffisantes par les professionnels...

→ Cependant, et malgré un bon taux de réussite aux examens, la formation initiale semble rencontrer assez peu de succès auprès des entreprises, puisque 49,4 % d'entre elles considèrent que la formation initiale des jeunes ne correspond pas à leurs besoins, principalement en raison d'un manque d'opérationalité des jeunes et de pratique professionnelle. De plus 46 % des entreprises estiment que les cours ne correspondent pas aux activités des

entreprises, ce qui doit fortement interroger la problématique de la relation emploi-formation. En outre, souffrant d'un manque d'image auprès des jeunes, cette filière est souvent vécue comme une voie de relégation pour des jeunes en difficulté scolaire. L'absence de motivation qui en découle peut engendrer des difficultés dans l'apprentissage des contenus et constituer aussi un obstacle pour une insertion durable.

... mais un recours modeste à la FC

→ Si le niveau des candidats à l'embauche est jugé insuffisant par les professionnels du secteur, ceux-ci mettent encore peu de moyens formalisés en place visant à actualiser et développer les compétences de leurs salariés. Le fait que « la formation sur le tas » soit fortement répandue dans le secteur, minore la participation à des stages, à des actions de formation identifiées comme telles. Seules 27 % des entreprises ont fait bénéficier un ou plusieurs salariés de l'atelier carrosserie-peinture d'un stage de formation.

Compte tenu des conclusions de cette étude, il conviendra de faire évoluer la filière réparation-collision, tant sur les aspects pédagogiques, pour adapter les formations et les dispositifs aux évolutions du secteur, que sur l'image des métiers auprès des jeunes, et ce dans l'objectif d'améliorer les processus d'orientation et d'insertion.

Auto focus

Directeur de la publication :

Yves Terral

Directeur de rédaction :

Philippe Mèrel

Rédaction :

Valérie Chiron, Hélène Camaret

Observatoire :

Tél. : 02 28 01 08 01

